Deutscher Bundestag **Drucksache 17/5026**

17. Wahlperiode 15. 03. 2011

Antwort
der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Elvira Drobinski-Weiß, Dr. Wilhelm Priesmeier, Ulrich Kelber, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der SPD – Drucksache 17/4918 –

Zur Ankündigung eines Verbrauchertelefons

Vorbemerkung der Fragesteller

Die ehemalige Parlamentarische Staatssekretärin bei der Bundesministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Julia Klöckner, hat in ihrer Eigenschaft als Verbraucherschutzbeauftragte der CDU/CSU-Fraktion am 13. Februar 2009 in einer Rede vor dem Deutschen Bundestag angekündigt: „Wir wollen ein Verbrauchertelefon mit einer zentralen Telefonnummer einführen, das eine Lotsenfunktion wahrnimmt.“ (Plenarprotokoll 16/206, S. 22310)

Im Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und FDP 2009 findet sich diese Ankündigung ebenfalls.

Ein Verbrauchertelefon mit einer zentralen Telefonnummer gibt es auch zwei Jahre danach noch nicht.

1. Wann ist mit der Einrichtung eines so genannten Verbrauchertelefons, d. h. einer zentralen telefonisch erreichbaren Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher zu rechnen?

Die Einrichtung eines Verbrauchertelefons mit Lotsenfunktion befindet sich im Entscheidungsprozess. Es wird geschaltet, sobald noch offene Fragen geklärt sind.

2. Welche Funktionen soll ein so genanntes Verbrauchertelefon erfüllen?

Das Verbrauchertelefon wird es den Verbraucherinnen und Verbrauchern ermöglichen, Antworten auf sie interessierende Fragen zur Verbraucherpolitik der Bundesregierung von zentraler Stelle zu erhalten, Anregungen zu geben und auch Kritik zu üben.

Die Antwort wurde namens der Bundesregierung mit Schreiben des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz vom 10. März 2011 übermittelt.

Die Drucksache enthält zusätzlich – in kleinerer Schrifttype – den Fragetext.

3. Was ist unter einer „Lotsenfunktion“ zu verstehen?

Die Lotsenfunktion dient dem Zweck, Verbraucherinnen und Verbrauchern für ein konkretes Anliegen den richtigen Ansprechpartner zu benennen, um zu gewährleisten, dass ihnen qualifiziert geholfen wird.

4. Soll das so genannte Verbrauchertelefon lediglich bei der Suche nach der zuständigen Behörde bzw. einer Verbraucherberatungsstelle helfen oder darüber hinaus den Verbraucherinnen und Verbrauchern auch unmittelbar Beratungsleistungen anbieten?

Das Verbrauchertelefon wird nicht nur bei der Suche nach zuständigen Ansprechpartnern helfen. Verbraucherinnen und Verbrauchern wird darüber hinaus die Haltung der Bundesregierung zu den sie interessierenden Fragen im Bereich des Verbraucherschutzes erläutert werden. Den Verbraucherinnen und Verbrauchern werden keine Beratungsleistungen angeboten.

5. Ist eine Verknüpfung des so genannten Verbrauchertelefons mit den Beratungsdienstleistungen der Verbraucherzentralen geplant?

Eine organisatorische einschließlich finanzielle Verknüpfung zwischen dem Verbrauchertelefon und den Beratungsdienstleistungen der Verbraucherzentralen ist nicht vorgesehen. Das Verbrauchertelefon wird mit den Beratungsdienstleistungen der Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv) zusammenarbeiten.

6. Was kann über das so genannte Verbrauchertelefon nicht erledigt werden?

Es gehört nicht zu den Aufgaben, Sachverhalte einer rechtlichen Wertung zu unterziehen oder eine Rechtsberatung durchzuführen bzw. eigene Maßnahmen zu ergreifen. Zu konkreten Einzelfällen werden daher nur Auskünfte im Sinne der in den Antworten zu den Fragen 2 und 3 angegebenen Funktionen erteilt.

7. Welche Schritte hat die Bundesregierung wann unternommen, um das so genannte Verbrauchertelefon zu realisieren?

Seit der Unterzeichnung des Koalitionsvertrags wird kontinuierlich an der Umsetzung des Projektes Verbrauchertelefon mit Lotsenfunktion gearbeitet. Darüber hinaus wurden verschiedene Gespräche geführt, u. a. mit anderen Ressorts, dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.

8. Beabsichtigt die Bundesregierung, Erfahrungen aus anderen Staaten bei der Erarbeitung eines Konzepts für ein so genanntes Verbrauchertelefon zu berücksichtigen, und wenn ja, welche Schlussfolgerungen, insbesondere im Hinblick auf die Kosten, lassen sich ggf. schon jetzt für eine Verbraucher-Hotline in Deutschland ziehen?

Die Bundesregierung hat Erfahrungen der britischen Verbraucherhotline Consumer Direct in den Prozess des Aufbaus des Verbrauchertelefons einfließen lassen. Das britische System unterscheidet sich von dem zukünftigen Verbrauchertelefon insbesondere durch die gezielte Rechtsberatung im Einzelfall und die Regionalisierung. Zeitweise waren für diese Verbraucherhotline 300 Mitarbeiter

beschäftigt. Es fallen jährlich Kosten von über 18 Mio. Euro an. Im Hinblick auf die unterschiedliche Ausrichtung wird auf die Antwort zu Frage 2 hingewiesen.

9. Soll das so genannte Verbrauchertelefon mit dem „Projekt D115 – Einheitliche Behördennummer“ verzahnt werden, und wenn ja, wie?

Es ist vorgesehen, das Verbrauchertelefon mit der einheitlichen Behördennummer D115 zu verknüpfen. Beim Aufbau des Verbrauchertelefons werden in wechselseitiger Abstimmung Wege erörtert, um Synergieeffekte für den Aufbau und Betrieb des Verbrauchertelefons und der Behördenrufnummer 115 zu nutzen, beispielsweise durch die Teilnahme am D115-Wissensmanagement und dessen Nutzung. Ausgehend vom Kabinettbeschluss vom 2. Juni 2010 „Eckpunkte zur Beteiligung der Bundesverwaltung an der einheitlichen Behördenrufnummer 115“ wird geprüft, wie eine Verknüpfung des Verbrauchertelefons mit D115 optimal gestaltet werden kann.

10. Wie viele Mitarbeiter des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung sind seit wann mit der Konzeption und Einrichtung eines so genannten Verbrauchertelefons beschäftigt (bitte nach Laufbahnen aufschlüsseln)?

Die konzeptionellen Überlegungen und vorbereitenden Arbeitsschritte gehören zu einem üblichen Aufgabenspektrum einer Behörde zur Erledigung fachlicher und politischer Vorgaben und Aufgaben. Neben dem im Juni 2010 eingerichteten Referat „Bürgerangelegenheiten“ sind in die konzeptionellen Arbeiten zum Aufbau eines Verbrauchertelefons eine Reihe zuständiger Arbeitseinheiten einschließlich Inhabern von Leitungsfunktionen in den zuständigen Hierarchieebenen bis zur Leitung des Bundesministeriums eingebunden. Es handelt sich dabei jeweils um Arbeitszeitanteile verschiedener Bediensteter in den Laufbahnen des gehobenen und höheren Dienstes.

11. Welche Kosten sind hierfür bisher nach dem Standardkostenmodell entstanden, und mit welchem Kostenaufwand rechnet die Bundesregierung insgesamt?

Das Standardkostenmodell soll die Bürokratiekostenbelastung von Wirtschaft, Bürgern und Verwaltung, die durch Informationspflichten im Sinne von § 2 Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes zur Einsetzung eines Nationalen Normenkontrollrates (NKRG; § 2 Absatz 2 Satz 3 neue Fassung) entsteht, messen und zur Verbesserung der Transparenz beitragen. Für die Einrichtung des Verbrauchertelefons mit Lotsenfunktion findet das Standardkostenmodell deshalb bisher keine Anwendung.

12. Wie viele Mitarbeiter des Bundesministeriums des Innern und des nachgeordneten Bereichs sind seit wann mit dem „Projekt D115 – Einheitliche Behördennummer“ befasst (bitte nach Laufbahnen aufschlüsseln)?

Das Projekt D115 wurde 2008 initiiert und mit folgenden Funktionen ausgestattet:

Jahr	Laufbahngruppe		
	höherer Dienst	gehobener Dienst	mittlerer Dienst
2008	3	2	1
2009	8, davon 1 ab 06/09 1 ab 08/09 1 ab 10/09 1 ab 11/09	4	2
2010	9, davon 1 ab 04/10	3	2
2011	8	2	2

Insgesamt wurden 5 Funktionen im Rahmen des IT-Investitionsprogramms finanziert. Das Projekt D115 wird im April 2011 in den Regelbetrieb übergehen.

13. Welche Kosten sind für das „Projekt D115 – Einheitliche Behördennummer“ bisher nach dem Standardkostenmodell entstanden, und mit welchem Kostenaufwand rechnet die Bundesregierung hierfür insgesamt?

Das Standardkostenmodell soll die Bürokratiekostenbelastung von Wirtschaft, Bürgern und Verwaltung, die durch Informationspflichten im Sinne von § 2 Absatz 1 Satz 2 des Gesetzes zur Einsetzung eines Nationalen Normenkontrollrates (NKRG; § 2 Absatz 2 Satz 3 neue Fassung) entsteht, messen und zur Verbesserung der Transparenz beitragen. Im Rahmen des Projektes D115 findet das Standardkostenmodell deshalb bisher keine Anwendung.

Das Projekt D115 wurde seit der Initialisierung zum einen aus regulären, im Haushaltsplan veranschlagten Mitteln sowie zum anderen aus Mitteln des IT-Investitionsprogramms finanziert.

Jahr	Ausgaben	
	Reguläre HH-Mittel	IT-Investitionsprogramm
2008	1 873 531,27 Euro	–
2009	940 225,13 Euro	1 186 467,10 Euro
2010	669 476,75 Euro	2 422 451,93 Euro
2011 (Bund/Länder)	2 030 411,00 Euro	4 097 150,16 Euro
2012 (Bund/Länder)	2 160 163,00 Euro	–
2013 (Bund/Länder)	2 160 163,00 Euro	–
2014 (Bund/Länder)	1 644 449,00 Euro	–

Der IT-Planungsrat hat am 24. September 2010 die Finanzierung des Regelbetriebs ab April 2011 bis Ende 2014 beschlossen. Eckpunkt dieses Beschlusses ist u. a. die Finanzierung des Regelbetriebs durch Bund und Länder je zur Hälfte. Dies betrifft Personal- und Sachkosten.

Das Projekt D115 selbst ist ein wichtiges Instrument beim Abbau von Bürokratiekosten für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen. Durch das schnelle Erschließen der für einen Antrag oder eine Genehmigung erforderlichen Dokumente sowie der Information über Zuständigkeiten und Kontaktwege mittels eines Anrufs bei D115 können Recherche- und Wegezeiten reduziert werden. Dies bedeutet, dass im Rahmen einer erweiterten Wirtschaftlichkeitsbetrachtung zur einheitlichen Behördenrufnummer 115 den Ausgaben für den Aufbau und den Betrieb von D115 nicht nur die zu erzielenden Einsparungen für die Verwaltungen selbst, sondern auch die Entlastungen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen bei der Erfüllung gesetzlich veranlasster Informationspflichten entgegenzustellen sind.

Eine entsprechende Untersuchung zur Bürokratiekostenentlastung durch D115 kann frühestens im Jahr 2012 nach vollständiger Überführung vom Projektstatus in den Regelbetrieb erfolgen.

14. Sind im Personalhaushalt des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung für den Betrieb des „Verbrauchertelefons“ Stellen eingeplant, und wenn ja, wie viele (bitte nach Laufbahngruppen aufschlüsseln)?

Von anstehenden Erhebungen und Auswertungen wird es abhängig sein, ob und, wenn ja, welche (Plan-)Stellen im Personalhaushalt eingeplant werden.

15. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung für die geplante Einrichtung und den Betrieb des „Verbrauchertelefons“ aus der Tatsache, dass im Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz nach jetzigem Stand weitere 55 (Plan-)Stellen in den Jahren 2012 bis 2014 abgebaut werden sollen?

Ungeachtet des Fortgangs von Stelleneinsparungen im Bundeshaushalt werden nach Abschluss der vorbereitenden Arbeiten zur Einrichtung und zum Betrieb des Verbrauchertelefons die notwendigen (Plan-)Stellenentscheidungen im Einzelplan 10 zu treffen sein.

16. Soll die zentrale Telefonnummer kostenlos erreichbar sein?

Wenn ja, mit welchen jährlichen Kosten rechnet die Bundesregierung dafür?

Die zentrale Telefonnummer wird nach jetziger Planung nicht kostenlos erreichbar sein.

17. Sofern Beratungsdienstleistungen angeboten werden sollen: Ist hierfür die Erhebung von Gebühren bei den Anrufern geplant, und wenn ja, in welcher Höhe?

Auf die Antwort zu Frage 4 wird verwiesen.

18. Wurden Länder, Kommunen und Verbraucherorganisationen bei der Errichtung des so genannten Verbrauchertelefons einbezogen, und wenn ja, wann und in welcher Form?

Auf die Antwort zu Frage 7 wird verwiesen.

19. Sollen die Kosten zur Errichtung eines so genannten Verbrauchertelefons allein vom Bund getragen werden, oder ist eine Beteiligung von Ländern, Kommunen oder sogar Verbraucherorganisationen geplant?

Die anfallenden Kosten sollen vom Bund getragen werden.

20. Welche Schlussfolgerungen auch haushaltsrechtlicher Art zieht die Bundesregierung aus der Tatsache, dass das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz bereits das Elektronische Verbraucherzentralen-Informations-System (ELVIS) und die Erarbeitung von so genannten Beratungsstandpunkten in den Netzwerkgruppen der Verbraucherzentralen fördert?

    Besteht nach Auffassung der Bundesregierung hier die Gefahr der Doppelförderung?

Das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) hat die Einrichtung eines bundesweiten Intranets für den seinerzeit neu gegründeten vzbv und seine Mitgliedsverbände im Wege einer Projektförderung in den Jahren 2003 und 2004 gefördert. Das elektronische Verbraucherzentralen-Informations-System ELVIS dient der Stärkung der verbandsinternen Kooperation und Koordination, aber auch der Gewährleistung eines bundeseinheitlichen Beratungsniveaus durch die Bereitstellung von insgesamt mehr als 1 900 Beratungsstandpunkten für die Verbraucherzentralen. Diese Beratungsstandpunkte werden im Rahmen von themenspezifischen Netzwerkgruppen erarbeitet. Der Wirkbetrieb von ELVIS sowie die Netzwerkgruppenarbeit des vzbv werden durch die institutionelle Förderung des vzbv durch das BMELV unterstützt.

Wegen der unterschiedlichen Funktionen des Verbrauchertelefons und der telefonischen Beratungsleistungen der Verbraucherzentralen wird die Gefahr einer Doppelförderung nicht gesehen. Auf die Antworten zu den Fragen 2 bis 4 wird verwiesen.

Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333